



Integrasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan di Bosque Cafe Bungah Gresik

Integration of Importance Performance Analysis (IPA) Method and KANO Model to Measure Customer Satisfaction Level at Bosque Cafe Bungah Gresik

Muhammad Tholhah¹, Narto*¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Qomaruddin

ARTICLE INFO

Article history:

Diterima 08-09-2022

Diperbaiki 08-12-2023

Disetujui 30-12-2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, IPA, KANO Model, Kepuasan.

ABSTRAK

Bisnis kuliner *Coffee Shop* di era industri 4.0 menjadi tren tersendiri di kalangan anak muda. Adanya pandemi Covid-19 mengharuskan masyarakat menjaga jarak dan membatasi kegiatan di luar rumah merupakan tantangan dalam keberlangsungan usaha ini, sehingga kondisi tersebut mengakibatkan turunnya tingkat penjualan. *Bosque Café* salah satu usaha *coffee shop* di kota Gresik harus menciptakan kualitas pelayanan untuk memberikan kenyamanan di tengah kondisi pandemi dan tingginya persaingan bisnis sesama *coffee shop* yang semakin tinggi akhir-akhir ini. Untuk menarik minat pengunjung beberapa cara harus dilakukan, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Penggunaan metode IPA untuk memetakan kualitas pelayanan dengan diagram kartesius dapat mengetahui prioritas pelayanan yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Sedangkan KANO model digunakan untuk perbaikan sesuai dengan atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *Bosque Cafe* dengan pendekatan IPA dan KANO dan usulan perbaikan terhadap atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan terdapat 12 atribut pelayanan yang harus diperbaiki yang dibagi menjadi 3 kriteria yaitu perbaikan sumber daya manusia, perbaikan pelayanan oleh karyawan, perbaikan fasilitas untuk memberikan rasa keamanan dan kenyamanan terhadap pelanggan.

ABSTRACT

The Coffee Shop culinary business in the industrial era 4.0 has become a trend among young people. The existence of the Covid-19 pandemic requires people to keep their distance and limit activities outside the home is a challenge in the sustainability of this business, so that these conditions have resulted in a decrease in sales levels. Bosque Café, one of the coffee shop businesses in the city of Gresik, must create quality services to provide comfort in the midst of pandemic conditions and the high business competition of fellow coffee shops that have been getting higher recently. To attract visitors, several ways must be done, one of which is to improve the quality of service to customers. The use of the science method to map the quality of service with a cartesian diagram can find out the service priorities that must be improved and maintained. Meanwhile, the KANO model is used for improvement in accordance with the attributes that most affect the quality of service. The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the quality of service at Bosque Cafe with an IPA and KANO approach and propose improvements to attributes that affect customer satisfaction. The results of the analysis show that there are 12 service attributes that must be improved which are divided into 3 criteria, namely improving human resources, improving services by employees, improving facilities to provide a sense of security and comfort to customers.

Keywords:

Service Quality, IPA, KANO Model, Satisfaction

1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 yang masuk wilayah Indonesia di awal tahun 2020 memberikan efek besar bagi pelaku usaha. Beberapa industri manufaktur dan jasa mengalami kesulitan dalam penjualan dan pemasaran produk. Di sisi lain, bisnis kuliner banyak yang gulung tikar karena adanya penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Salah satu bisnis kuliner yang sangat terpengaruh adanya kebijakan PPKM adalah bisnis *Coffee Shop*. Bisnis kuliner *Coffee Shop* di era industri 4.0 menjadi tren tersendiri sebagai tempat yang cocok dipilih untuk melakukan diskusi dan pertemuan dengan teman sejawat [1]. Perkembangan *Coffee Shop* yang cepat juga didasari dari perubahan para konsumen memandang fungsi *Coffee Shop* yang tidak hanya sebagai tempat bersantai makan dan minum tapi juga sebagai tempat untuk bercengkrama dan bersosialisasi dengan teman, keluarga, ataupun kolega. Konsumen cenderung memilih *Coffee Shop* yang memiliki banyak kelebihan untuk memuaskan keinginan mereka. Kepuasan konsumen dapat diukur melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh *cafe* tersebut. Apabila konsumen merasa tidak puas, maka besar kemungkinan kalau mereka tidak akan kembali ke tempat itu [2].

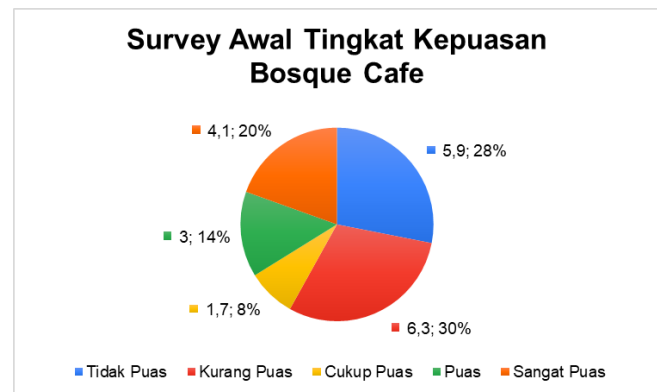
Ikatan hubungan yang kuat antara perusahaan dengan pelanggan adalah dengan memberikan kualitas layanan sesuai keinginan pelanggan [3]. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang sangat kritis dan teliti dalam menggunakan jasa pelayanan [4]. Tingkat pelayanan dapat diukur dengan kualitas pelayanan terhadap pelanggan [5]. Kesempurnaan pelayanan terhadap pelanggan merupakan tingkat kualitas pelayanan yang menumbuhkan kepercayaan dari konsumen [6]. Kepuasan pelanggan adalah upaya yang diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan [7].

Salah satu *Coffee Shop* yang saat ini berkembang adalah Bosque Café berlokasi di Kota Gresik yang mengangkat konsep modern dengan menjual berbagai varian kopi yang diminati oleh pelanggannya. Hal ini dilakukan agar dapat memenuhi kepuasan dari pelanggan-pelanggannya karena berbeda pelanggan beda tingkat kepuasan. Kualitas produk dan pelayanan *Coffee Shop* harus diciptakan sebaik mungkin untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, sehingga segmentasi pasar semakin luas [8].

Selama ini pihak manajemen Bosque Cafe belum pernah melakukan survey tentang tingkat kepuasan pada usaha mereka sehingga masih belum diketahui hal apa saja yang menjadi fokus keluhan dari pelanggan mereka. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan merupakan salah satu usaha untuk mengukur tingkat kinerja usaha [9]. Hasil survey awal untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan 10 atribut diperoleh hasil seperti pada Gambar 1.

Hasil survey awal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di Bosque Cafe masih sangat rendah. Hal ini dibuktikan dari hasil data yang menyatakan bahwa dari 21 pelanggan, 30% dari mereka memilih kurang puas, 28% memilih tidak puas, 8% memilih cukup puas, 14% memilih puas, dan 20% memilih sangat puas. Mengetahui permasalahan tersebut maka perlu untuk dilakukan pengendalian kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi metode *Importance*

Performance Analysis dan KANO Model. Kelebihan metode tersebut dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pelanggan, dengan hasil yang mudah dipahami dan skala yang mudah dimengerti [10].



Gambar 1 Hasil survey awal terhadap tingkat kepuasan di Bosque Cafe

Pengukuran kualitas layanan juga dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur kualitas layanan secara luas [11]. Dimensi pada model *Servqual* juga dapat digunakan pada pengukuran kualitas layanan menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*) maupun Kano. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Bosque Cafe dengan pendekatan IPA dan KANO dan usulan perbaikan terhadap atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Metode Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Bosque Café merupakan salah satu *Coffee Shop* di kota Gresik. Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan. Tahap awal penelitian yaitu penyusunan kuesioner menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, uji validitas dan reliabilitas hasil kuesioner. Tahap pengolahan dan analisis hasil yaitu perhitungan skor IPA dan Model Kano, kemudian dilanjutkan dengan integrasi IPA dan model Kano untuk memperoleh prioritas perbaikan terhadap indikator yang dipertahankan dan ditingkatkan.

2.1 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner diperoleh dari hasil wawancara awal kepada pelanggan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan. Atribut disusun berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden telah valid dan *reliable*. Pengujian ini menggunakan *software* SPSS untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas.

2.3 Servqual

Metode *Servqual* adalah pengukuran kualitas jasa menggunakan lima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*,

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy [12]. Metode Servqual merupakan perbandingan persepsi yang diterima pelanggan (*perceived service*) terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) [13]. Kualitas pelayanan mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan [14]. Dari hasil wawancara awal maka dapat disusun atribut kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan Bosque Cafe

| No | Dimensi | Atribut |
|----|----------------|---|
| 1 | Tangible | Keragaman menu |
| 2 | | Tempat yang nyaman dan menarik |
| 3 | | Tempat parkir cukup |
| 4 | | Ketersediaan fasilitas penunjang |
| 5 | Reliability | Kecepatan dalam pelayanan dan penyajian |
| 6 | | Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan |
| 7 | | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten |
| 8 | Responsiveness | Jam buka dan tutup Bosque Cafe tepat waktu |
| 9 | | Ketanggapan pelayan saat pelanggan butuh bantuan |
| 10 | | Kemampuan dalam membantu memilihkan pesanan |
| 11 | | Pegawai segera minta maaf apabila terjadi kesalahan |
| 12 | Assurance | Kecepatan pegawai dalam menangani transaksi |
| 13 | | Kemudahan dalam pembayaran |
| 14 | | Kesegaran makanan dan minuman |
| 15 | | Kelengkapan peralatan makanan dan minuman |
| 16 | Empathy | Kebersihan tempat yang terjaga |
| 17 | | Keramahan pegawai |
| 18 | | Perhatian terhadap keluhan pelanggan |
| 19 | | Komunikasi baik terhadap pelanggan |
| 20 | | Mengutamakan kepentingan pelanggan |

Berdasarkan observasi awal maka dapat disusun 20 atribut kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi Servqual.

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA pengukuran persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) berdasarkan empat kuadran dalam diagram kartesius [15]. Metode IPA dengan kuadran analisis sebagai alat untuk memprioritaskan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan kepentingan pelanggan [16]. Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari kualitas pelayanan di *Bosque Cafe*, maka digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan [17], dengan rumus:

$$T_{ki} = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \tag{1}$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

\bar{X}_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

\bar{Y}_i = Skor rata-rata penilaian kepentingan pelanggan

2.5 KANO Model

Kano Model adalah suatu metode yang melakukan penilaian terhadap pelanggan mengenai produk atau layanan dari suatu tempat dengan pertimbangan pengalaman yang mereka rasakan [18]. Integrasi IPA dan KANO digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan [19].

Tahap terakhir yaitu integrasi IPA dan Model KANO untuk mengetahui apa yang perlu ditingkatkan secara efektif dan tegas maka dilakukan menggunakan mengintegrasikan hasil IPA-KANO. Model IPA-KANO ini dapat merumuskan prioritas strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk menentukan indikator-indikator yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara mengombinasikan hasil dari kuadran IPA juga kategori Kano untuk setiap atribut produk.

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah pengumpulan data diperoleh, tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data kuesioner yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (Servqual), pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan menggunakan IPA, analisis KANO model, kemudian melakukan integrasi IPA dan KANO model untuk memperoleh prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

Uji validitas menggunakan menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan jumlah sample 83 responden maka nilai r tabel = 0,182. Dengan menggunakan software SPSS maka nilai r hitung untuk 20 atribut kualitas pelayanan memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel.

Selanjutnya yaitu uji reliabilitas, dimana analisis kesahihan yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap atribut kualitas pelayanan yang dinilai oleh konsumen dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kinerja sebesar 0,883 dan tingkat kepentingan sebesar 0,885 maka hasil tersebut dapat dinyatakan *reliable* karena lebih dari 0,6.

3.1. Analisis IPA

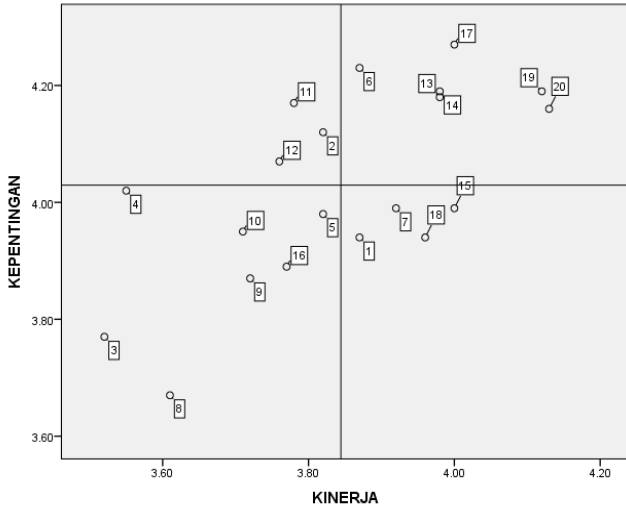
Pengukuran kesesuaian tingkat kinerja dan kepentingan kualitas pelayanan menggunakan analisis IPA untuk memetakan tingkat kesesuaian kedalam diagram kartesius, rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 2 dan diagram kartesius ditunjukkan pada Gambar 2 di bawah ini.

Tabel 2. Atribut Kualitas Pelayanan Bosque Cafe

| No | Pernyataan | Rata-Rata Kinerja | Rata-Rata Kepentingan | Tki |
|----|--|-------------------|-----------------------|-------|
| 1 | Keragaman menu | 3,87 | 3,94 | 98,17 |
| 2 | Tempat yang nyaman dan menarik | 3,82 | 4,12 | 92,69 |
| 3 | Tempat parkir cukup | 3,52 | 3,77 | 93,29 |
| 4 | Ketersediaan fasilitas penunjang | 3,55 | 4,02 | 88,32 |
| 5 | Kecepatan dalam pelayanan dan penyajian | 3,82 | 3,98 | 96,06 |
| 6 | Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan | 3,87 | 4,23 | 91,45 |
| 7 | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten | 3,92 | 3,99 | 98,19 |
| 8 | Jam buka dan tutup Bosque Cafe tepat waktu | 3,61 | 3,67 | 98,36 |
| 9 | Ketanggapan pelayan saat pelanggan butuh bantuan | 3,72 | 3,87 | 96,26 |
| 10 | Kemampuan dalam membantu memilihkan pesanan | 3,71 | 3,95 | 93,90 |
| 11 | Karyawan segera minta maaf apabila terjadi kesalahan | 3,78 | 4,17 | 90,75 |
| 12 | Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi | 3,76 | 4,07 | 92,31 |
| 13 | Kemudahan dalam pembayaran | 3,98 | 4,18 | 95,10 |
| 14 | Kesegaran makanan dan minuman | 3,98 | 4,19 | 94,83 |

| No | Pernyataan | Rata-Rata Kinerja | Rata-Rata Kepentingan | Tki |
|----|---|-------------------|-----------------------|--------|
| 15 | Kelengkapan peralatan makanan dan minuman | 4,00 | 3,99 | 100,30 |
| 16 | Kebersihan tempat yang terjaga | 3,77 | 3,89 | 96,90 |
| 17 | Keramahan karyawan | 4,00 | 4,27 | 93,79 |
| 18 | Perhatian terhadap keluhan pelanggan | 3,96 | 3,94 | 100,61 |
| 19 | Komunikasi baik terhadap pelanggan | 4,12 | 4,19 | 98,28 |
| 20 | Mengutamakan kepentingan pelanggan | 4,13 | 4,16 | 99,42 |

| No | Pernyataan | A | O | M | I | R | Q | Kategori Kano |
|----|--|----|----|----|----|---|---|---------------|
| 11 | Karyawan segera minta maaf apabila terjadi kesalahan | 14 | 21 | 14 | 22 | 5 | 7 | O |
| 12 | Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi | 16 | 16 | 12 | 29 | 3 | 7 | A |
| 13 | Kemudahan dalam pembayaran | 20 | 16 | 17 | 25 | 0 | 5 | A |
| 14 | Kesegaran makanan dan minuman | 26 | 18 | 9 | 24 | 1 | 5 | A |
| 15 | Kelengkapan peralatan makanan dan minuman | 28 | 14 | 6 | 28 | 0 | 7 | A |
| 16 | Kebersihan tempat yang terjaga | 22 | 24 | 6 | 25 | 0 | 6 | O |
| 17 | Keramahan karyawan | 14 | 25 | 14 | 22 | 0 | 8 | O |
| 18 | Perhatian terhadap keluhan pelanggan | 29 | 21 | 10 | 15 | 0 | 8 | A |
| 19 | Komunikasi baik terhadap pelanggan | 20 | 15 | 13 | 29 | 0 | 6 | A |
| 20 | Mengutamakan kepentingan pelanggan | 23 | 14 | 15 | 25 | 0 | 6 | A |



Gambar 2. Diagram kartesius tingkat kinerja dan kepentingan

Dari Gambar diagram diatas dapat dilihat bahwa dari 20 atribut yang ada, 3 atribut masuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama), 6 atribut yang masuk pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), 7 atribut pada Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 4 atribut pada Kuadran IV (Berlebihan).

3.2. Analisis KANO Model

Analisis KANO model menggunakan dua pengukuran yaitu Fungsional dan Disfungsional. Hasil pengukuran KANO model ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Menggunakan KANO Model

| No | Pernyataan | A | O | M | I | R | Q | Kategori Kano |
|----|--|----|----|----|----|---|---|---------------|
| 1 | Keragaman menu | 15 | 18 | 16 | 26 | 3 | 5 | O |
| 2 | Tempat yang nyaman dan menarik | 23 | 19 | 13 | 18 | 3 | 7 | A |
| 3 | Tempat parkir cukup | 15 | 27 | 11 | 25 | 0 | 5 | O |
| 4 | Ketersediaan fasilitas penunjang | 15 | 30 | 11 | 18 | 2 | 7 | O |
| 5 | Kecepatan dalam pelayanan dan penyajian | 15 | 21 | 23 | 16 | 1 | 7 | M |
| 6 | Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan | 19 | 17 | 12 | 28 | 1 | 6 | A |
| 7 | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten | 19 | 18 | 13 | 25 | 1 | 7 | O |
| 8 | Jam buka dan tutup Bosque Cafe tepat waktu | 14 | 14 | 21 | 26 | 2 | 6 | M |
| 9 | Ketanggapan pelayan saat pelanggan butuh bantuan | 17 | 15 | 16 | 27 | 1 | 7 | A |
| 10 | Kemampuan dalam membantu memilihkan pesanan | 17 | 11 | 15 | 35 | 0 | 5 | A |

Tabel 3 di atas menunjukkan atribut-atribut yang masuk kedalam 3 kategori yaitu *Must be*, *One Dimensional* dan *Attractive*. Hasil kategori ini akan digunakan untuk proses integrasi ke dalam integrasi IPA-KANO.

3.3. Integrasi IPA dan KANO Model

Integrasi antara hasil IPA dan KANO Model akan menghasilkan kategori baru yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan.

Tabel 4. Hasil Integrasi IPA-Kano

| No | Dimensi | Kuadran IPA | Kategori Kano | Kategori IPA - Kano |
|----|--|-------------|---------------|------------------------------------|
| 1 | Keragaman Menu | IV | O | <i>Supportive Weapon</i> |
| 2 | Tempat yang nyaman dan menarik | I | A | <i>Dusty Diamond</i> |
| 3 | Tempat parkir cukup | III | O | <i>Defenseless Zone</i> |
| 4 | Ketersediaan fasilitas penunjang | III | O | <i>Defenseless Zone</i> |
| 5 | Kecepatan dalam pelayanan dan penyajian | III | M | <i>Chronic diseases</i> |
| 6 | Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan | II | A | <i>Precious treasure</i> |
| 7 | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten | IV | O | <i>Supportive Weapon</i> |
| 8 | Jam buka dan tutup Bosque Cafe tepat waktu | III | M | <i>Chronic diseases</i> |
| 9 | Ketanggapan pelayan saat pelanggan butuh bantuan | III | A | <i>Rough stone</i> |
| 10 | Kemampuan dalam membantu memilihkan pesanan | III | A | <i>Rough stone</i> |
| 11 | Karyawan segera minta maaf apabila terjadi kesalahan | I | O | <i>Defenseless strategic point</i> |
| 12 | Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi | I | A | <i>Dusty Diamond</i> |
| 13 | Kemudahan dalam pembayaran | II | A | <i>Precious treasure</i> |
| 14 | Kesegaran makanan dan minuman | II | A | <i>Precious treasure</i> |

| No | Dimensi | Kuadran IPA | Kategori Kano | Kategori IPA - Kano |
|----|---|-------------|---------------|--------------------------|
| 15 | Kelengkapan peralatan makanan dan minuman | IV | A | <i>Beginning jewelry</i> |
| 16 | Kebersihan tempat yang terjaga | III | O | <i>Defenseless Zone</i> |
| 17 | Keramahan karyawan | II | O | <i>Major weapon</i> |
| 18 | Perhatian terhadap keluhan pelanggan | IV | A | <i>Beginning jewelry</i> |
| 19 | Komunikasi baik terhadap pelanggan | II | A | <i>Precious treasure</i> |
| 20 | Mengutamakan kepentingan pelanggan | II | A | <i>Precious treasure</i> |

Berdasarkan Tabel 4 di atas, penentuan dari prioritas perbaikan perlu untuk dilakukan sehingga dapat diketahui atribut mana yang perlu untuk diperbaiki. prioritas perbaikan dan pertahankan kinerja dari integrasi IPA-Kano dibagi menjadi masing-masing 6 kategori, seperti ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Prioritas Strategi Peningkatan Pelayanan

| No | Atribut | Kategori IPA - Kano | Prioritas Strategi | |
|----|---|------------------------------------|--------------------|-------------|
| | | | Peningkatan | Pertahankan |
| 1 | Keragaman Menu | <i>Supportive Weapon</i> | 4 | |
| 2 | Tempat yang nyaman dan menarik | <i>Dusty Diamond</i> | 5 | |
| 3 | Tempat parkir cukup | <i>Defenseless Zone</i> | 4 | |
| 4 | Ketersediaan fasilitas penunjang | <i>Defenseless Zone</i> | 4 | |
| 5 | Kecepatan dalam pelayanan dan penyajian | <i>Chronic diseases</i> | 2 | |
| 6 | Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan | <i>Precious treasure</i> | | 5 |
| 7 | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten | <i>Supportive Weapon</i> | | 4 |
| 8 | Jam buka dan tutup Bosque Cafe tepat waktu | <i>Chronic diseases</i> | 2 | |
| 9 | Ketanggapan pelayan saat pelanggan butuh bantuan | <i>Rough stone</i> | 6 | |
| 10 | Kemampuan dalam membantu memilihkan pesanan | <i>Rough stone</i> | 6 | |
| 11 | Pegawai segera minta maaf apabila terjadi kesalahan | <i>Defenseless strategic point</i> | 3 | |
| 12 | Kecepatan pegawai dalam menangani transaksi | <i>Dusty Diamond</i> | 5 | |
| 13 | Kemudahan dalam pembayaran | <i>Precious treasure</i> | | 5 |
| 14 | Kesegaran makanan dan minuman | <i>Precious treasure</i> | | 5 |
| 15 | Kelengkapan peralatan makanan dan minuman | <i>Beginning jewelry</i> | | 6 |
| 16 | Kebersihan tempat yang terjaga | <i>Defenseless Zone</i> | 4 | |
| 17 | Keramahan pegawai | <i>Major weapon</i> | | 3 |
| 18 | Perhatian terhadap keluhan pelanggan | <i>Beginning jewelry</i> | | 6 |
| 19 | Komunikasi baik terhadap pelanggan | <i>Precious treasure</i> | | 5 |
| 20 | Mengutamakan kepentingan pelanggan | <i>Precious treasure</i> | | 5 |

Dari hasil pengkategorian di atas didapatkan bahwa ada 11 atribut yang perlu ditingkatkan yaitu (1) Sumber Daya Manusia dengan menambah pegawai baru untuk mengurangi keterlambatan pengiriman pesanan pelanggan, melakukan pelatihan kepada pegawai baru dan masa *training* untuk memperoleh pegawai yang mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan; (2) Pelayanan, Mempertimbangkan ulang jam buka sesuai dengan kemampuan para pegawai; (3) Tempat, memperbaiki fasilitas yang ada dan mengadakan fasilitas yang belum ada apabila hal itu sangat diperlukan, menambah lokasi untuk tempat parkir, menambah dekorasi seperti lampu-lampuan, hiasan dinding.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pemetaan yang dilakukan menggunakan Integrasi metode *Importance Performance Analysis* dan model Kano, didapatkan 11 atribut bermasalah yang secepatnya perlu dilakukan perbaikan. Di antaranya adalah, kecepatan dalam pelayanan dan penyajian dengan kategori *Chronic diseases*, Keragaman Menu dengan kategori *Supportive Weapon*, Jam buka dan tutup *Bosque Cafe* tepat waktu dengan kategori *Chronic diseases*, Pegawai segera minta maaf apabila terjadi kesalahan dengan kategori *Defenseless strategic point*, Tempat parkir cukup dengan kategori *Defenseless Zone*, Ketersediaan fasilitas penunjang dengan kategori *Defenseless Zone*, Kebersihan tempat yang terjaga dengan kategori *Defenseless Zone*, Tempat yang nyaman dan menarik dengan kategori *Dusty Diamond*, Kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dengan kategori *Dusty Diamond*, Ketanggapan pelayan saat pelanggan butuh bantuan dengan kategori *Rough stone*, dan Kemampuan dalam membantu memilihkan pesanan dengan kategori *Rough stone*. Adapun faktor yang berpengaruh terhadap permasalahan yang muncul meliputi 3 faktor utama yaitu *People* (SDM), *Service* (Pelayanan), dan *Place* (Tempat). Usulan perbaikan yang dapat dilakukan pada *Bosque Cafe* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah menambah pegawai baru, melakukan proses *training* sebelumnya sehingga akan didapatkan pegawai yang mumpuni, pegawai mencoba untuk lebih perhatian ke pelanggan, mempertimbangkan ulang jam buka sesuai dengan kemampuan para pegawai, memperbanyak jenis makanan dan minuman ringan, memperbaiki fasilitas yang ada dan mengadakan fasilitas yang belum ada apabila hal itu sangat diperlukan, menambah *space* untuk tempat parkir, Memberikan tempat sampah dibeberapa titik di café sesuai kebutuhan pelanggan, dan Menambah dekorasi seperti lampu-lampuan, hiasan dinding.

Referensi

- [1] N. Narto, "Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik," *INTECH*, vol. 5, no. 1, p. 11, 2019, doi: 10.30656/intech.v5i1.1453.
- [2] D. A. Amelia and W. S. Jatiningrum, "Evaluasi Kualitas Layanan Kedai Kopi Melalui Model IPA-Kano," *PASTI*, vol. 14, no. 1, pp. 75–85, 2020, doi: 10.22441/pasti.2020.v14i1.008.
- [3] A. Efendi, C. D. Kusmindari, and Renilaili, "Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus di CV. Sinar

- Jaya Agung),” in *Bina Darma Conference on Engineering Science*, 2020, pp. 382–391.
- [4] H. Irawan, M. Andriani, and A. N. Riski, “Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Perhotelan dengan Metode Service Quality (Studi Kasus: Hotel Kartika Langsa),” *J. Ind. Samudra*, vol. 1, no. 1, pp. 1–17, 2020.
- [5] R. Kusumadinigrum, “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin ITN Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality,” *J. Valtech (Jurnal Mhs. Tek. Ind.)*, vol. 3, no. 2, pp. 177–182, 2020.
- [6] T. A. Maghfirani and L. Sulistyawati, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen (Studi pada Starbucks Coffee Galaxy Mall),” *J. Disrupsi Bisnis*, vol. 4, no. 4, pp. 354–364, 2021.
- [7] F. Sundari, “Integrasi Service Quality (Servqual) Dan Model Kano Ke Dalam Quality Function Deployment (QFD) Dalam Penerapan Upaya Kepuasan Pelayanan Pelanggan,” Universitas Islam Indonesia, 2017.
- [8] Mahyuni, F. Yulianti, and E. Zamilah, “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kozi Cafe Banjarmasin,” Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2020.
- [9] Narto, “Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik,” *J. INTECH Tek. Ind. Univ. Serang Raya*, vol. 5, no. 1, pp. 11–16, 2019, doi: <https://doi.org/10.30656/intech.v5i1.1453>.
- [10] P. A. Ranitaswari, S. Mulyani, and C. A. Bayu Sadyasmara, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus Di Geo Coffee),” *J. Rekayasa Dan Manaj. Agroindustri*, vol. 6, no. 2, p. 147, 2018, doi: 10.24843/jrma.2018.v06.i02.p06.
- [11] R. Alfatiyah and Apriyanto, “Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, IPA dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Securindo Packatama Indonesia,” *JITMI*, vol. 2, no. 2, pp. 106–116, 2019.
- [12] A. N. Y, E. Purnamawati, and A. Suryadi, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus Pada “Cafe XYZ),” *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 1, no. 1, pp. 76–86, 2020.
- [13] S. F. Amalia and W. Sastika, “Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung 2018,” in *e-Proceeding of Applied Science*, 2018, pp. 313–320.
- [14] F. A. T. Suatmodjo, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina,” *AGORA*, vol. 5, no. 3, pp. 1–5, 2017.
- [15] A. Suyitno and I. Sudarso, “Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe,” in *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri*, 2019, pp. 137–141.
- [16] E. Hidayat, H. Wibowo, and M. W. Wardana, “Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Rekayasa, Teknol. dan Sains*, vol. 5, no. 1, pp. 25–28, 2021.
- [17] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Edisi Keem. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- [18] S. K. Dewi, A. R. C. Putri, and B. A. D. Winarko, “Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO,” *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 2, pp. 67–76, 2018, doi: 10.30656/jsmi.v2i2.835.
- [19] J. Mikulić and D. Prebežac, “A Critical Review of Techniques for Classifying Quality Attributes in the Kano Model,” *Manag. Serv. Qual. An Int. J.*, vol. 21, no. 1, pp. 46–66, Jan. 2011, doi: 10.1108/09604521111100243.